

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang penelitian**

Berdasarkan pasal 15 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Rencana Pembangunan Daerah, bahwa Peraturan Daerah tentang Rencana Panjang Jangka Menengah Daerah ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan setelah Kepala Daerah dilantik. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Pemerintah memerlukan perencanaan mulai dari perencanaan jangka panjang hingga perencanaan jangka pendek yang substansinya saling berkaitan. Perencanaan yang benar akan menjadi arah bagi cita-cita pembangunan serta strategi dan cara pencapaiannya.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 05 Tahun 2013 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Perhubungan Kota Bandung dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, maka Dinas Perhubungan Kota Bandung mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian kewenangan daerah di bidang Perhubungan.

Pengawasan menetapkan kinerja standar pada perencanaan untuk merancang sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan, untuk menetapkan apakah telah terjadi suatu penyimpangan tersebut, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumberdaya

perusahaan atau pemerintahan telah digunakan seefektif dan seefisien mungkin guna mencapai tujuan perusahaan atau pemerintahan. Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauhmana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan.

Pengawasan internal bertujuan menilai sistem pengendalian manajemen, efisien dan efektivitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam rangka perbaikan dan atau peningkatan kinerja. Seluruh kegiatan pengawasan internal harus merupakan upaya yang komprehensif dalam membangun sistem pengendalian intern pemerintah melalui pembangunan budaya dan etika manajemen yang baik.

Pengawasan salah satu fungsi dalam manajemen suatu organisasi. Dimana memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Suatu Pengawasan dikatakan penting karena Tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pekerjanya.

Suatu Organisasi juga memiliki perancangan proses pengawasan, yang berguna untuk merencanakan secara sistematis dan terstruktur agar proses pengawasan berjalan sesuai dengan apa yang dibutuhkan atau direncanakan.

Untuk menjalankan proses pengawasan tersebut dibutuhkan alat bantu manajerial dikarenakan jika terjadi kesalahan dalam suatu proses dapat langsung diperbaiki. Selain itu, pada alat-alat bantu pengawasan ini dapat menunjang terwujudnya proses pengawasan yang sesuai dengan kebutuhan, pengawasan juga meliputi bidang-bidang pengawasan yang menunjang keberhasilan dari suatu tujuan organisasi.

Peraturan Menteri Perdayangunaan Pegawai dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor Tahun 2014 Tentang pedoman Standar Pelayanan bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 22 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu mengganti Peraturan Negeri Perdayagunaan pegawai dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta, kemajuan zaman, maka semua lembaga pemerintahan non-kementerian maupun kementerian begitu pula lembaga pemerintahan non strutural seperti komisi-komisi melakukan reformasi birokrasi agar terjadinya perubahan lebih baik dalam pemerintahan.

Perubahan-perubahan yang dilakukan dapat memberikan dampak yang baik, melalui perbaikan secara internal kelembagaan maupun eksternal kepada pihak luar dengan melakukan pelayanan publik yang tepat dan cepat. Pelayanan yang baik menjadi kebutuhan mutlak bagi setiap yang membutuhkan pelayanan, baik individu maupun kelompok Keseluruhan

kegiatan pelayanan pada dasarnya membutuhkan pegawai yang berkualitas dan berkopeten. Pegawai menjadi bagian yang sangat penting untuk mendukung proses kerja administrasi dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dari birokrasi didalam menghadapi perubahan situasi dan kondisi yang berkembang dengan cepat.

Permasalahan ini jika terus menerus akan berubah menjadi budaya, hal ini berbahaya terhadap kemajuan sosial, politik, ekonomi dan hukum. Oleh karena itu untuk menanggulangi masalah tersebut perlu dikembangkan dan disebarluaskan sistem manajemen pelayanan prima sebagai syarat pemenuhan kepuasan masyarakat. Sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Dinas Perhubungan Kota Bandung terdapat permasalahan masih rendahnya kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari indikator masalah, sebagai berikut :

1. Daya tanggap kepekaan yang tinggi untuk membantu masyarakat, hal ini terlihat dari tidak cepat tanggap Pegawai bagian sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan khususnya pada Bidang sarana pembangunan. Contohnya, tidak adanya tempat menunggu penumpang yang layak pada Terminal Lewi panjang.

2. Bukti langsung berupa kondisi atau kenyamanan tempat pelayanan di ruangan bidang sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung. Hal ini terlihat dari tempat dan tata ruang di Kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung yang masih belum tertata dengan rapih dan tidak bersih sehingga tidak meberikan kenyamanan kepada pegawai saat bekerja untuk memberikan pelayanan yang maksimal.

Masalah tersebut peneliti duga, disebabkan oleh kurangnya pengawasan internal Pada Dinas Perhubungan Kota Bandung. Hal ini terlihat dari :

1. Fleksibel mengingat situasi dan kondisi terus berubah dengan cepat, maka sistem pengendalian harus memiliki tingkat keluwesan yang tinggi. Pegawai Sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung tidak disiplin dalam melakukan pekerjaan sehingga tidak efektifnya Pegawai Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Contohnya, masih ada beberapa pegawai yang tidak ada di ruagan tanpa keterangan pada jam kerja.
2. Terkoordinasi dengan arus kerja organisasi, memperhatikan bahwa satu kegiatan akan selalu terkait dengan kegiatan lainnya. Karenan kurangnya pengawasan terhadap koordinasi pegawai bagian sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung yang di lakukan oleh Kepala Dinas Perhubungan Kota Bandung tentang penataan ruang dan fasilitas yang harus di lengkapi sehingga pengawai bisa bekerja secara efektif dalam melayani masyarakat. Contohnya, pada ruangan sarana Dinas

Perhubungan Kota Bandung tata ruangnya masih belum tertata dengan rapih.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan ke dalam Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengawasan Internal terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, peneliti menemukan permasalahan yaitu kurang efektifnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari indikator sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh pengawasan internal terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Sarana Dinas Perhubungan Perhubungan Kota Bandung ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pelaksana pengawasan internal terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung ?
3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelaksana pengawasan internal terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung ?

## **C. Tujuan dan kegunaan penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas, adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah:

## **1. Tujuan penelitian**

- a) Berusaha memperoleh data dan menggambarkan Pengaruh Pengawasan Internal terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung.
- b) Berusaha memperoleh data dan informasi mengenai hambatan-hambatan Pengaruh Pengawasan Internal terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung.
- c) Berusaha mengembangkan data dan informasi tentang usaha-usaha menanggulangi hambatan-hambatan Pengaruh Pengawasan Internal terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung.

## **2. Kegunaan penelitian**

- a) Kegunaan Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
- b) Kegunaan Praktis, hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai Pengaruh Pengawasan Internal terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung.
- c) Kegunaan bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman keilmuan khususnya mengenai Pengaruh Pengawasan

Internal terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung.

- d) Kegunaan bagi pihak umum, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak umum yang menaruh perhatian dan minat untuk mengkaji lebih lanjut Pengaruh Pengawasan Internal terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung.

#### **D. Kerangka pemikiran**

Berkaitan dengan penelitian ini yang mempunyai judul Pengaruh Pengawasan Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung. dalam mempermudah pemecahan masalah dalam suatu penelitian ini diperlukan dasar pemikiran, tolak ukur atau landasan dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi, ataupun kepustakaan. Oleh karena itu, peneliti mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan fokus dan lokus penelitian, sebagai dasar dan pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan dilapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah disebutkan diatas, maka peneliti akan menyebutkan teori-teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka pemikiran. Berikut ini peneliti akan menyebutkan definisi pengawasan menurut **Winardi (2000:224)** yaitu:

**“Pengawasan tidak hanya melihat sesuatu dengan seksama dan melaporkan hasil kegiatan mengawasi, tetapi juga mengandung arti memperbaiki dan dan meluruskan sehingga mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan”.**



Jadi suatu organisasi dalam melaksanakan suatu kegiatan harus di mulai dengan rencana kemudian pelaksanaan dan hasil. Hasil yang diperoleh sebagai *output* harus sesuai dengan rencana semula.

Menurut **J.Mokler** yang di kutip oleh **Handoko** dalam Buku Pengantar Manajemen (2012:98) definisi pengawasan intern yaitu:

**”Suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar prestasi dengan sarana perencanaan, merancang system umpan balik informasi, membandingkan prestasi aktual dengan standar yang telah ditetapkan itu”.**

Jadi untuk mendapatkan sasaran kerja dan prestasi pegawai harus dilakukan perencanaan dan sistem informasi sehingga hasil aktual yang diperoleh akan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Berikut ini alat ukur pengawasan menurut **Budiyono (2004:298)**

Karakteristik pengawasan :

1. **Akurat.** Informasi dari prestasi yang akan di ukur harus akurat. Ketidak akuratan data akan menyebabkan kesalahan dalam menarik kesimpulan, bahkan dapat menimbulkan kesalahan yang tidak perlu.
2. **Secara ekonomi realistik.** Pengeluaran biaya untuk implimentasi pengendalian harus di tekan seminimum mungkin sehingga menghindari dari pemborosan yang tidak berguna.
3. **Tepat waktu.** Sistem pengendalian akan efektif jika dilakukan dengan tepat di saat penyimpanan, kerugian yang dihadapi akan semakin besar.
4. **Realistis secara organisasi.** Sistem pengendalian harus dapat digabungkan dengan realitas organisasi, misalnya individu harus dapat melihat hubungan antara tingkat prestasi yang harus dicapai dan imbalan yang akan menyusul kemudian.
5. **Dipusat pada pengendalian strategik.** Pengendalian hendaknya diarahkan pada titik-titik kunci sehingga penyimpanan di bidang ini cepat diketahui dan dapat dihindari timbulnya kegagalan pencapaian tujuan.
6. **Terkoordinasi dengan arus kerja organisasi.** Memperehatikan bahwa satu kegiatan akan selalu terkait dengan kegiatan lain, maka sistem pengendaliaanya juga harus dikoordinasikan dengan kegiatan

lain yang erat hubungan dengan kegiatan yang dikendalikan tersebut.

7. **Objektif dan komprehensi.** Informasi dalam suatu sistem pengendalian yang mudah dipahami dan dianggap objektif oleh individu yang menggunakannya.
8. **Flaksibel.** Mengingat situasi dan kondisi terus berubah dengan cepat, maka sistem pengendalian harus memiliki tingkat keluwesan yang tinggi sehingga standar-standar pengendalian tetap dapat dipergunakan meskipun situasi dan kondisi berubah.
9. **Diterima para anggota organisasi.** Idenya, setiap sistem pengendalian dapat diterima dan dapat dimengerti oleh semua anggota organisasi sehingga mereka masing-masing akan merasakan ikut bertanggung jawab terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi.

Menurut **Goesth dan Davis** yang dikutip oleh **Tjiptono (2001:51)**, menyebutkan, bahwa pengertian kualitas adalah: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan sangat berpengaruh besar kepada pencitraan institusi tersebut di mata masyarakat, oleh karena itu institusi tersebut harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepercayaan masyarakat tetap terjaga.

Menurut **Hardiansyah (2011:11)**, menyebutkan, bahwa pengertian pelayanan adalah:

**”Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah suatu tingkatan pencapaian keunggulan dari aktivitas

pemberiaan pelayanan kepada masyarakat sehingga semua keinginan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Mengukur kualitas pelayanan menurut **Parasuaraman, Berry** dan kawan-kawan dalam **Pasolong (2011:135)** menyebutkan ada lima dimensi pokok dalam menentuka kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. **Bukti langsung (*tagibeles*)**, berupa kondisi atau kenyamanan tempat pelayanan, kelengkapan fasilitas, adanya SDM yang cukup dan berkualitas.
2. **Keandalan (*reliability*)** yakni kemampuan meberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan akurat.
3. **Daya tanggap (*responsivenees*)**, yakni kepekaan yang tinggi untuk membantu konsumen.
4. **Jaminan (*assurance*)**, berupa jaminan bahwa tidak ada keraguan akan timbul kesalahan dalam pelayanan.
5. **Empati (*empathy*)**, yakni merasakan apa yang dirasakan pelanggan atau masyarakat, dan untuk mengerti apa keinginan, kemauan, dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Melalui dimensi kualitas pelayanan ini setiap pegawai secara objektif harus berpedoman kepada indikator-indikator diatas tolak ukur, sehingga akan terlihat hasil kerja dari setiap pegawai sebagai bukti loyalitas dan kecintaan dari masing-masing pegawai sebagai bukti loyalitas dan kecintaan dari masing-masing pegawai terhadap intansi, pimpinan dan masyarakat pada umumnya dalam mencapai kepuasan kualitas pelayanan yang diinginkan.

#### **E. Hipotesis**

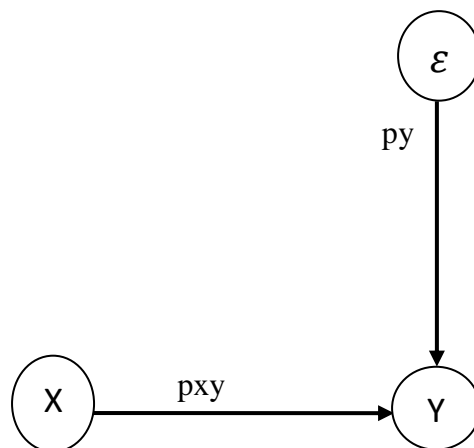
Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, peneliti menemukan hipotesis penelitian sebagai berikut: **“Ada Pengaruh Pengawasan Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung”**.

- **Hipotesis Statistik**

- $H_0 : \rho_{xy} = 0$  Pengaruh pengawasan internal: kualitas pelayanan = 0, pengaruh pengawasan internal (X) kualitas pelayanan (Y) artinya ada pengaruh pengawasan internal terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Bandung.
- $H_1 : \rho_{xy} \neq 0$  Pengaruh pengawasan internal: kualitas pelayanan  $\neq 0$ , pengaruh pengawasan internal (X) kualitas pelayanan (Y) artinya tidak ada pengaruh pengawasan internal terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Bandung.
- Paradigma Penelitian

**Gambar 1.1**

**Paradigma Penelitian**



Keterangan Gambar :

X : Variabel pengawasan internal

Y : Variabel kualitas pelayanan

$\epsilon$  : Pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian

$\rho_{yx}$  : Besarnya pengaruh dari variabel pengawasan internal

$\rho_y$  : Besarnya pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian.

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka untuk mempermudah dalam pengajuan hipotesis, penelitian mengajukan definisi operasional sebagai berikut :

1. Pengawasan internal (X) adalah upaya yang dilakukan kepala Bidang dalam melihat seluruh pekerjaan pegawai Bidang Sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk menjamin agar semua pekerjaan dilakukan sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun dasar pengawasan yang menjadi alat ukur Pengawasan sebagai berikut : a. Bukti langsung (*tagibeleles*), b. Keandalan (*reliability*), c. Daya Tanggap (*responsiveness*), d. Jaminan (*assurance*), d. Empati (*empathy*)
2. Kualitas Pelayanan (Y) adalah suatu tingkat pencapaian keunggulan dari aktivitas pemberian pelayanan Bidang Sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung kepada masyarakat sehingga semua kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Adapun ukuran-ukuran kualitas pelayanan yang jadi alat ukur sebagai berikut: a. Kepemimpinan, b. Pendidikan, c. Perencanaan, d. Reviuw, e

Komunikasi, f. Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*)

3. Pengaruh signifikan menunjukkan variable Pengaruh Pengawasan internal terhadap kualitas pelayanan Bidang Sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung.

## **F. Lokasi dan Lamanya Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan dengan mengambil lokasi di Dinas Perhubungan Kota Bandung yang beralamat Jl. Soekarno Hatta No.205 Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat. **Telepon:** (022) 5220768.

### **2. Lamanya Penelitian**

Lamanya penelitian yaitu pelaksanaan penelitian dari bulan Januari 2016 sampai dengan bulan Maret 2016.